مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854
المجلد: 9/ العدد: 2/ أكتوبر 2025،، ص ص427-444

رأس المال الفكري كمدخل لتحسين أداء مؤسسات قطاع الاتصالات
– دراسة حالة وكالات سوق أهراس–

Intellectual capital as a means of improving the performance of telecommunications sector institutions
– A case study of agencies in Souk Ahras –

* فطار خديجة — Fettar Khadidja — k.fettar@univ-soukahras.dz
بوفاس الشريف — Cherif boufas — c.boufas@univ-soukahras.dz
سحمدي عماد — Sihamdi Imed — i.sihamdi@univ-soukahras.dz
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية
جـــــامعة محـــــمد الشـــــريف مســـــاعديـــة_الجزائر

تاريخ الاستلام: 2025/08/23 تاريخ القبول: 2025/10/22 تاريخ النشر : 2025/10/31

الملخص :

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر توظيف رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة: البشري، الهيكلي، والعلاقاتي على أداء شركات اتصالات الهاتف المحمول بولاية سوق أهراس والتعرف على مدى توافر متطلباته ودوره فيها. فمن خلال المسح الشامل لمجتمع الدراسة عبر تحليل نتائج الاستبيانات الموزعة، تم التوصل إلى نتائج تؤكد وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد كل من المتغيرين: المستقل ممثلا في رأس المال الفكري والمتغير التابع المتعلق بالأداء.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري– الأداء المؤسسي– قطاع الاتصالات
تصنيفات جال: L960 -D20-J24

Abstract :

The study aims to analyze the impact of intellectual capital employment in its three dimensions: human, structural, and relational on the performance of mobile phone co

mpanies in the province of Souk Ahras and to identify the extent of its availability and role therein. Through a comprehensive survey of the study community by analyzing the results of the distributed questionnaires, results were obtained that confirm the existence of a statistically significant positive relationship between the dimensions of both variables: the independent variable represented by intellectual capital and the dependent variable related to performance.

Key words: : Intellectual capital - Institutional performance - Telecommunications sector

* المؤلف المرسِل

1. المقدمة:

في ظل التحوّلات المتسارعة التي يشهدها العالم نحو اقتصاد المعرفة، أضحت الأصول غير الملموسة، وعلى رأسها رأس المال الفكري، عاملاً حاسمًا في تحديد موقع المؤسسات داخل الأسواق التنافسية. ولم تعد الموارد المادية وحدها كافية لضمان التفوق، بل برزت أهمية الكفاءات البشرية، والهياكل التنظيمية، والعلاقات التفاعلية التي تنشئها المؤسسات مع محيطها الداخلي والخارجي، كدعائم استراتيجية لتحقيق الأداء المؤسسي المستدام.

في قطاع الاتصالات على وجه الخصوص، والذي يشهد تطورًا تقنيًا وتسارعًا تنافسيًا كبيرًا، بات لزامًا على المؤسسات، أن تستثمر بفعالية في رأس مالها الفكري بمختلف مكوناته، بهدف تعزيز قدراتها التنافسية وتحسين أدائها المالي والتنظيمي. إذ يعد الأداء المؤسسي مؤشرًا حيويًا على مدى فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها السوقية، ومواجهة تحديات بيئتها المتغيرة.

انطلاقًا من هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر توظيف رأس المال الفكري، بمكوناته الثلاثة :البشري، الهيكلي، والعلاقاتي، على الأداء المؤسسي، وذلك من خلال دراسة ميدانية على المؤسسات الناشطة في قطاع الاتصالات في ولاية سوق أهراس من وجهة نظر المدراء والعاملين باعتبارهم الفاعلين المباشرين في العمليات التنظيمية .

1.1. إشكالية الدراسة:

بناءً على ما سبق، يمكن طرح الإشكالية العامة للدراسة في السؤال الآتي:

ما مدى تأثير توظيف رأس المال الفكري، بمكوناته الثلاثة: البشري، الهيكلي، والعلاقاتي، على تحسين أداء شركات الاتصالات بولاية سوق أهراس ؟

2.1. فرضيات الدراسة:

أ– الفرضية العامة:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقاتي) والأداء المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

ب– الفرضيات الفرعية:

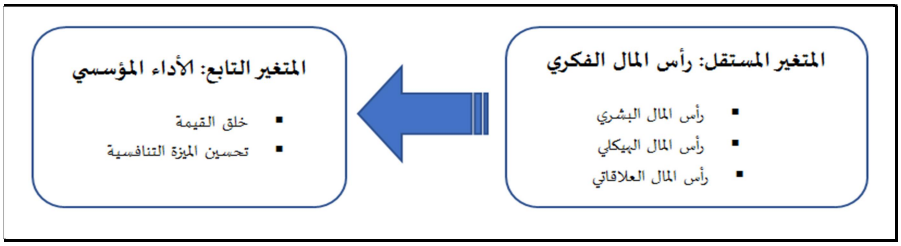
– توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والأداء المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

– توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والأداء المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

– توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقاتي والأداء المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

3.1. نموذج الدراسة:

الشكل 1: النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

4.1. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

– التعرف على مستوى توافر مكونات رأس المال الفكري داخل المؤسسات محل الدراسة.

– قياس أثر كل من رأس المال البشري، الهيكلي، والعلاقاتي على أداء المؤسسات محل الدراسة.

– تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري ومدى تحسين الميزة التنافسية و الفعالية في خلق القيمة.

– تقديم توصيات لتعزيز الاستثمار في رأس المال الفكري بما ينعكس إيجابًا على أداء هذا القطاع الحيوي.

5.1. حدود الدراسة:

أ– **المجال المكاني** : تقتصر الدراسة على شركات الهاتف المحمول بولاية سوق أهراس وهي مؤسسة اتصالات الجزائر Mobilis، مؤسسة Ooredoo، و (Telecom Algerie Optimum (Djezzy

ب– **المجال البشري** : تمثلت عينة الدراسة في المدراء والعاملين داخل كل من المؤسسات المذكورة.

ت– **المجال الزمني** : تم إجراء الدراسة خلال سنة 2025.

ث- **المجال الموضوعي** : يركز البحث على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المؤسسي فقط دون التطرق إلى متغيرات خارجية أخرى.

6.1. منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لتحليل العلاقات بين المتغيرات. وقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والذي تم تصميمه ليغطي أربعة متغيرات رئيسية:

- **المتغيرات المستقلة** :رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقتي)،
- **المتغير التابع** :الأداء المؤسسي (ويقاس من خلال الأداء المالي وخلق/تحسين الميزة التنافسية).

تضمن الاستبيان ما بين 30 إلى 36 سؤالًا، بمعدل 5 إلى 6 أسئلة لكل متغير.

7.1. الدراسات السابقة:

أ- دراسة (**حوحو مصطفى، 2016**) والتي جاءت بعنوان: "**الاستثمار في رأس المال الفكري كأداة لتطوير المنظمات المتعلمة دراسة حالة القطاعات اللاسلكية بالجزائر**"، والتي عالجت مدى تأثير رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث: البشري، الهيكلي و العلائقي على أداء مؤسسات الاتصالات اللاسلكية في الجزائر. وكنتيجة للدارسة، فقد تم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي لكل من رأس المال الهيكلي والعلائقي على الأداء التنظيمي؛ على عكس رأس المال البشري الذي أظهرت نتائج التحليل القياسي تأثيره السلبي على الأداء.

ب- **دراسة ناصر ساجد الشمري،2013**، تحت عنوان: "**أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت**"، تناول فيها الباحث إشكالية أثر رأس المال الفكري على أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، كان فيها التأثير الأول لرأس مال العلاقات يليه رأس المال البشري ثم رأس المال الهيكلي.

2. أدبيات رأس المال الفكري

1.2. مفهوم رأس المال الفكري

عند إجراء مسح لأدبيات رأس المال الفكري، يتضح جليا عدم وجود أو بالأحرى عدم الاتفاق على تعريف دقيق لهذا الأخير، بل يظهر أن هناك تباينا بين بعض الباحثين والممارسين في هذا المجال في حين يميل معظمهم إلى اعتباره مجموعة من الموارد المعرفية والمهارية والعلاقات التي تمتلكها المؤسسة وتُوظَّف لتحسين أدائها وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

يعرف (Edvinsson, 1997, p. 45) رأس المال الفكري بأنه: "مجموعة من المعارف والمعلومات والخبرات والعلاقات التنظيمية والاجتماعية التي تُمكن المؤسسة من خلق قيمة مضافة واستمرار النمو".

كما يراه (Stewart, 1997, p. 98) بأنه: "المعرفة المنظمة التي يمكن تحويلها إلى قيمة."

وهذا يعني أن رأس المال الفكري لا يتجسد في الممتلكات أو المعدات، بل في العقول والأنظمة والعلاقات .ويراه (Corrall, 2022, p. 15) على أنه يتمثل في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية والتي يمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة، بما يمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها، وتجعلها في موقع يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة، ولا يتركّز رأس المال الفكري في مستوى تنظيمي معين دون غيره ، كما لا يشترط توافر شهادات أكاديمية لمن يتصف به.

أما (Youndt, 2004, pp. 335- 337) فأشاروا إلى أن رأس المال الفكري هو قدرات متميّزة يتمتع بها عدد محدود من العاملين في المنظمة تمكنهم من تقديم مساهمات فكرية إبداعية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة.

على صعيد اخر، تعبر منظمة (OCDE, 2013 , p. 88) عن رأس المال الفكري بكونه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة لمؤسسة ما: رأس المال التنظيمي (الهيكلي) و رأس المال البشري.

2.2. أهمية رأس المال الفكري:

تكمن الأهمية الرئيسية لرأس المال الفكري في منظمات اليوم ، في كونه أكثر الأصول قيمة على الإطلاق على الأقل في ظل ما يعرف باقتصاد المعرفة، حيث يشمل مجموع القوى الفكرية العلمية والتي تتمتع بالقدرة على إحداث تغييرات جذرية وقفزات نوعية كفيلة بإحداث فجوة

معتبرة بين المنظمات يصعب مجاراتها (Taie, 2014, p. 162). وفيما يلي أبرز النقاط التي تؤكد أهمية رأس المال الفكري:

- يعتبر رأس المال الفكري المادة الأولية الرئيسية لاقتصاد اليوم القائم على المعرفة.
- يكتسب رأس المال الفكري أهمية كبيرة كونه ذو مدة صلاحية مفتوحة.
- يمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة أو بالأحرى السلاح الفتاك لمنظمات الأعمال في الوقت الراهن.
- يعتبر المحدد الرئيسي للقيمة السوقية لمنظمات اليوم والتي يجمع الخبراء على أنها تتنافس حاليا من خلال الكفاءات ، ممثلة بالدرجة الأولى في عامل المعرفة بقيادة رأسالمال البشري والذي هو أحد أهم مكونات رأس المال الفكري (YAHIAOUI, 2024, p. 18).

3.2. مكونات رأس المال الفكري :

يقسم رأس المال الفكري بحسب ما خلصت إليه أغلب الدراسات والأبحاث إلى ثلاثة مكونات رئيسية مترابطة:

أ– رأس المال البشري: يشير (Bontis, 1999, p. 440) إلى أن رأس المال البشري هو ما يعرفه الأفراد ويُستخدم لخلق القيمة في المؤسسة، ويتجلى في قدرة الموظفين على الابتكار، حل المشكلات، والتكيّف مع التغيير.

إذا فهو يتمثل في مجموع المعارف، المهارات، الكفاءات، والخبرات التي يمتلكها الأفراد داخل المؤسسة، ويعدّ هذا المكون الأهم باعتباره مصدر الإبداع والتطوير.

ب– رأس المال الهيكلي : مثلا في البنية التنظيمية الداخلية التي تدعم الأفراد في أداء وظائفهم، ويشمل قواعد البيانات، الإجراءات، برمجيات العمل، ثقافة المؤسسة، والملكية الفكرية (مُحَمَّد ع.، 2010، الصفحات 45-46) فحتى إذا غادر الموظفون المؤسسة، يبقى رأس المال الهيكلي موجودًا ويساعد على استدامة المعرفة داخل النظام المؤسسي.

ج– رأس المال العلاقاتي : ويشمل العلاقات التي تربط المؤسسة بأصحاب المصلحة الخارجيين، كالعملاء، الموردين، الشركاء، وحتى المنافسين (مُحَمَّد ع.، 2010، صفحة 53) إذ كلما كانت هذه العلاقات قوية ومبنية على الثقة، زادت قدرة المؤسسة على تحقيق أداء أفضل واستغلال الفرص السوقية.

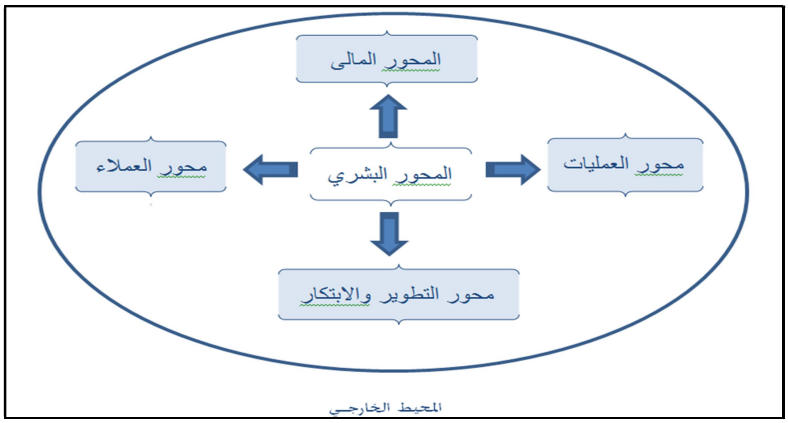
د- نماذج قياس رأس المال الفكري:

عكف الأكاديميون والاقتصاديون على حد سواء على تحديد طرق ونماذج قياس والافصاح عن هدا النوع من رأس المال علاوة على توضيح أبعاده ومكوناته التي تفتح المجال أكثر للتعرف على مسببات خلق القيمة لدى المنظمات. وفيما يلي أهم النماذج التي تناولت قياس رأس المال الفكري:

- **نموذج SKANDIA:**

نسبة لشركة التأمين والخدمات السويدية والتي كانت السباقة في التطرق لموضوع مكونات رأس المال الفكري عام 1995 وتقديم نموذج مبتكر تحت إشراف Edvinssonكما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل 2: نموذج Skandia Navigator



المصدر : (Edvinsson, 1997, p. 68)

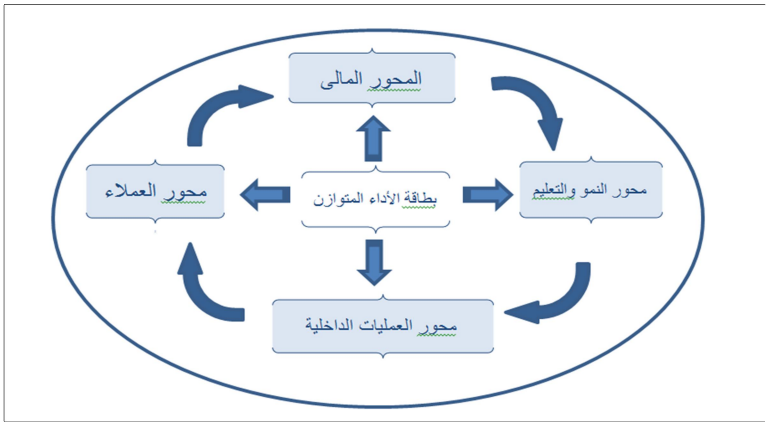
يقدم النموذج وبالرغم من بساطته نظرة شاملة حول الأداء وتحقيق الأهداف عبر تحديد خمس مكونات رئيسية تعكس توجهات المنظمة المستهدفة لخلق القيمة والتي يحتل فيها العامل البشري دورا محوريا.

- **نموذج بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard (BSC):**

يطلق عليه أيضا نموذج Kaplanو Norton نسبة إلى معيديه والذي يعتبر أداة قوية لتحديد وقياس مكونات رأس المال الفكري بالرغم من أنه لم يصمم لهذا الغرض إلا أنه كان أول نموذج قد تناول مفهوم الأصول المعرفية أثناء تحليل الأداء المؤسسي، حيث تتكامل بطاقة الأداء

المتوازن مع رأس المال الفكري لتوفر بذلك إطارا يساهم في تقييم وقياس الأصول غير الملموسة للمنظمة.

الشكل 3: نموذج بطاقة الأداء المتوازن



المصدر: (Norton, 1992 , p. 72)

3. الأداء المؤسسي :

1.3. مفهوم الأداء المؤسسي :

يُعرّف الأداء المؤسسي بحسب على أنه انعكاس لنجاح المؤسسة في خلق القيمة لأصحاب المصلحة، باستخدام مجموعة متوازنة من المؤشرات (المالية وغير المالية) كما جاء في بطاقة الأداء المتوازن (Youndt, 2004, p. 342).

ويقصد بذلك مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بكفاءة وفعالية. وتختلف مقاييسه بين:

- مؤشرات مالية مثل: الربحية، النمو، الحصة السوقية، رقم الأعمال....
- مؤشرات غير مالية مثل: رضا الزبائن، جودة الخدمات، القدرة الابتكارية.

2.3. العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المؤسسي :

تشير الأدبيات كما العديد من الأبحاث إلى وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء المؤسسي. فكلما زادت استثمارات المؤسسة في تطوير رأس مالها الفكري، انعكس ذلك إيجابًا على جودة قراراتها، مرونتها الاستراتيجية، وميزتها التنافسية.

وقد أظهرت عدة دراسات تجريبية، مثل دراسة (Chen, 2005, pp. 159-176) أن مكونات رأس المال الفكري الثلاث تؤثر بشكل مباشر على الأداء المالي وغير المالي للمؤسسات، خاصة في القطاعات التي تعتمد على المعرفة مثل الاتصالات والمعلوماتية.

4. الإطار المنهجي للدراسة :

1.4. نوع الدراسة وطبيعتها :

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث التطبيقية الميدانية التي تهدف إلى استكشاف وتحليل العلاقة بين متغيرين مركزيين هما :رأس المال الفكري بمختلف مكوناته، والأداء المؤسسي لشركات الاتصال على مستوى ولاية سوق أهراس . وتتميّز هذه الدراسة بطابعها الكمي، حيث تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي لفحص الظاهرة المدروسة، مما يسمح بوصف خصائص المتغيرات وتحليل طبيعة العلاقة بينها، اعتمادًا على بيانات واقعية تم جمعها ميدانيًا من عينة موظفي المؤسسة.

ويُعد هذا النوع من الدراسات الأكثر ملاءمة لقياس الاتجاهات والمواقف والكشف عن الروابط الإحصائية بين المفاهيم النظرية وتطبيقاتها في الواقع العملي.

2.4. أداة الدراسة (الاستبيان)

تم تصميمه انطلاقًا من مؤشرات ومعايير علمية مستمدة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع رأس المال الفكري والأداء المؤسسي، مع الحرص على تضمين محاور فرعية تغطي مختلف أبعاد رأس المال الفكري :البشري، الهيكلي، والعلاقاتي، بالإضافة إلى مؤشرات الأداء المتمثلة في خلق القيمة وتحسين الميزة التنافسية وتم صياغة بنود الاستبيان بشكل واضح ودقيق لتفادي التفسيرات المتعددة وضمان جودة الإجابات، كما روعي فيه الترتيب المنطقي للأسئلة من العام إلى الخاص.

3.4. مجتمع الدراسة وعينتها

تكوّن مجتمع الدراسة من موظفي شركات الهاتف المحمول بولاية سوق أهراس وهي: مؤسسة اتصالات الجزائر Mobilis، مؤسسة Ooredoo ، و (Telecom Algerie Optimum (Djezzy ، وقد تم اختيار عينة قصدية مكوّنة من 90 مفردة (بمعدل 30 موظفا لكل شركة) ممن يشغلون مناصب متنوعة داخل هذه المؤسسات، بما في ذلك المناصب

الإدارية، التقنية، والتجارية، وذلك لضمان تمثيل شامل للهيكل الوظيفي. وقد وزعت الاستبيانات على أفراد العينة بطريقة مباشرة، كما شملت الخصائص الديموغرافية للمبحوثين أربعة متغيرات أساسية تمثلت في الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، والمنصب الوظيفي.

4.4. المتغيرات الرئيسية وتعريفها الإجرائي

تمثّلت المتغيرات الأساسية للدراسة في رأس المال الفكري كمتغير مستقل والأداء المؤسسي كمتغير تابع. وقد تم تعريف كل متغير إجرائيًا على النحو التالي:

- **رأس المال الفكري** :يُقصد به في هذه الدراسة المكونات المعرفية والتنظيمية والعلاقاتية التي تُعد من الموارد غير الملموسة داخل المؤسسة، والتي تساهم في تعزيز قدرتها التنافسية. ويُقسّم إلى ثلاثة مكونات:

– **رأس المال البشري** :ويتضمن معارف ومهارات وخبرات الموظفين، ومدى إسهامهم في تطوير المؤسسة.

– **رأس المال الهيكلي** :ويشمل القواعد التنظيمية، الإجراءات، البنية التحتية للمعلومات، وثقافة المؤسسة.

– **رأس المال العلاقاتي** :ويتمثل في العلاقات التي تربط المؤسسة مع عملائها وموردیها وشركائها الخارجيين.

- **الأداء المؤسسي** :تم قياسه من خلال مؤشرين إجرائيين أساسيين:

– خلق القيمة عملية تهدف إلى توليد قيمة مضافة للمنظمة

– تحسين الميزة التنافسية وهو تعزيز لمكانة المنظمة في السوق عبر تقديم منتجات وخدمات مميزة، مما تجذب العملاء ومن ثم تحافظ عليهم.

وقد تم بناء هذه التعاريف الإجرائية بما ينسجم مع الإطار النظري للدراسة ويسمح بقياسها كميًا باستخدام الأدوات الإحصائية.

5.4. منهجية التحليل الإحصائي

لتحليل البيانات المستخرجة من الاستبيان، تم استخدام كل من برنامجي Excel وSPSS، وهما من الأدوات الإحصائية الشائعة والمعتمدة في الدراسات الكمية. وقد اعتمد التحليل على:

- **الأساليب الوصفية** :كالوسط الحسابي، التكرارات، والنسب المئوية، وذلك بغرض وصف خصائص العينة وفهم اتجاهات الاستجابات.
- **الأساليب الاستنتاجية** : من خلال اختبار الفرضيات الإحصائية باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) للكشف عن مدى قوة ودرجة العلاقة بين رأس المال الفكري ومؤشرات الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى اختبار الانحدار الخطي البسيط لتحديد التأثير المباشر لمكونات رأس المال الفكري على الأداء.

5. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية :

1.5. الاستبيانات الموزعة والمسترجعة :

الجدول 1: عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

المؤسسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	نسبة الاسترجاع (%)
موبيليس	30	28	%93.3
جازي	30	27	%90.0
أوريدو	30	26	%86.7
المجموع	90	81	90.0

المصدر : من إعداد الباحثين

2.5. تحليل محاور الاستبيان: فيما يلي عرض تحليلي لمحاور الاستبيان حسب المتغيرات الأربعة:

الجدول 2: توزيع نسب الإجابات حسب المتغيرات الأساسية

المتغير/ درجة الموافقة	لا أوافق بشدة(1)	لا أوافق (2)	محايد (3)	أوافق (4)	أوافق بشدة (5)	المجموع
رأس المال البشري	%6.7	%10.0	%22.2	%38.3	%22.8	100%
رأس المال الهيكلي	%4.4	%13.3	%25.5	%36.1	%20.7	100%

المتغير/ درجة الموافقة	لا أوافق بشدة(1)	لا أوافق (2)	محايد (3)	أوافق (4)	أوافق بشدة (5)	المجموع
رأس المال العلاقاتي	%3.3	%11.7	%21.7	%40.0	%23.3	100%
الأداء المؤسسي	%2.4	%9.0	%18.6	%42.4	%27.6	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجاتSPSS

أ– تحليل نتائج رأس المال البشري

تشير النتائج إلى أن هناك نسبة معتبرة من أفراد العينة ترى بأن مؤسساتهم تتوفر على رأس مال بشري قوي. فقد بلغت نسبة من وافقوا (أوافق + أوافق بشدة) ما مجموعه 61.1% من إجمالي العينة، وهو ما يعكس مستوى عاليًا نسبيًا من الرضا حول فعالية وكفاءة الموارد البشرية بالشركات محل الدراسة. هذا الأمر يتضح خصوصًا في توافر الكفاءات والقدرات المهنية داخل المؤسسة، إضافة إلى فرص التدريب المستمر والتشجيع على نقل المعرفة.

من جهة أخرى، بلغت نسبة الحياد 22.2%، وهو ما يمكن تفسيره بوجود فئة من العاملين غير قادرة على التقييم أو ترى أن الممارسات غير واضحة أو غير موحدة. أما من لم يوافقوا (لا أوافق + لا أوافق بشدة) فبلغت نسبتهم 16.7%، وهي نسبة معقولة، لكنها تشير إلى وجود هامش لتحسين بعض الجوانب المرتبطة بإدارة المواهب، وتوفير فرص الترقية، وتحفيز الابتكار الفردي والجماعي. ويدل هذا التوزيع عمومًا على وجود بيئة بشرية مقبولة إلى جيدة، لكنها ما تزال تحتاج إلى تطويرات هيكلية واستراتيجية لمواكبة المعايير المعرفية الحديثة.

ب–تحليل نتائج رأس المال الهيكلي

فيما يتعلق برأس المال الهيكلي، فقد أظهرت النتائج تباينًا في وجهات نظر المستجوبين، مع ميل واضح نحو الإيجابية. فقد بلغت نسبة من وافقوا (أوافق + أوافق بشدة) حوالي 56.8%، مما يدل على أن البنية التحتية التنظيمية والتكنولوجية يُنظر إليها على أنها داعمة للعمل والإنتاج. يشمل ذلك وجود قواعد بيانات منظمة، أنظمة معلومات فعّالة. غير أن نسبة الحياد بلغت 25.5%، وهي نسبة مرتفعة نسبيًا تعكس نوعًا من الغموض أو عدم التواصل الواضح حول السياسات والهياكل الداخلية. في المقابل، نجد أن 17.7%من العاملين أعربوا عن عدم

رضاهم بدرجات متفاوتة، وهو ما قد يعكس وجود ضعف في التوثيق، أو نقص في الاستثمار في نظم المعلومات المؤسسية، أو فجوات في نشر المعرفة التنظيمية. ويمكن القول إن المؤسسات قيد الدراسة تسير في اتجاه جيد، لكنها بحاجة إلى تعزيز شفافيتها وهياكلها المعلوماتية وتحديث أدواتها باستمرار لضمان استدامة الكفاءة.

ج- تحليل نتائج رأس المال العلاقاتي

أظهرت نتائج هذا المحور نتائج مشجعة بشكل واضح، إذ تجاوزت نسبة الموافقة (أوافق + أوافق بشدة) 63.3%، مما يشير إلى أن العلاقات الخارجية مع الشركاء والزبائن والمجتمع المحلي تحظى بتقدير إيجابي من طرف العاملين أنفسهم. هذا الانطباع الإيجابي يعكس نجاح المؤسسة في بناء علاقات قائمة على الثقة المتبادلة والتواصل المستمر، لا سيما من خلال تحسين صورة المؤسسة، وقياس رضا الزبائن و المحافظة على علاقة طويلة الأمد معهم. كما أن نسبة من لا يوافقون (15%) تُعد إشارة على أن الاختلالات في هذا الجانب قليلة ومحدودة. أما نسبة الحياد البالغة 21.7% فربما تعود إلى عدم الاحتكاك المباشر لبعض العاملين بالعلاقات الخارجية، أو عدم مشاركتهم في اتخاذ القرار على هذا المستوى. وبصورة عامة، تُظهر هذه النتائج أن رأس المال العلاقاتي يُعد من نقاط القوة داخل المؤسسة، ويمكن أن يشكل ميزة إذا تم استثماره.

د- تحليل نتائج الأداء المؤسسي

بالنسبة لمتغير الأداء المؤسسي (الذي يجمع بين خلق القيمة والميزة التنافسية)، فقد جاءت النتائج جدّ مشجعة. فقد بلغت نسبة الموافقة العامة على العبارات المرتبطة بالأداء حوالي 70% تقريبًا، ما يعني أن غالبية المستجوبين يرون أن المؤسسة ذات قيمة مُدركة (أرباح مرضية، نمو في الحصة السوقية، إضافة إلى تمتعها بخاصيات تنافسية متميزة، مثل جودة الخدمات، مواكبة التكنولوجيا، الحفاظ على الزبائن، وتقديم عروض حصرية) .. أما نسبة الحياد فكانت 18.6%، وهي نسبة مقبولة بالنظر إلى أن بعض المؤشرات المالية(والتي اعتمدناها كمءشر على خلق القيمة) قد لا تكون متاحة لجميع الموظفين، خاصة من هم دون المستويات الإدارية العليا. أما غير الموافقين فلم تتجاوز نسبتهم 11.4%، ما يُظهر درجة عالية من القبول العام لجودة الأداء.

3.5. اختبار الفرضيات :

أ– الفرضية العامة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقاتي) على الأداء المؤسسي".

تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار الخطي المتعدد، الذي يُعد من أبرز الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحديد مدى تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة (في هذه الحالة أبعاد رأس المال الفكري) على متغير تابع واحد (الأداء المؤسسي) كمحصلة نهائية لفاعلية هذه الأبعاد.

الجدول 3 : التحليل القياسي للبيانات واختبار الفرضيات

الاختبار	القيمة	مستوى المعنوية (Sig)	التفسير
معامل الارتباط(R)	0.78	0.000	وجود علاقة قوية وإيجابية بين رأس المال الفكري والأداء المؤسسي
معامل التحديد(R^2)	0.61	—	61%من التباين في الأداء المؤسسي يفسر بواسطة أبعاد رأس المال الفكري
مقياس فيشر (F)	18.45	0.000	النموذج الإحصائي ككل دال إحصائيًا عند مستوى 5%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجاتSPSS

تشير النتائج إلى أن قيمة معامل الارتباط (R = 0.78) بالتالي فإن ما نسبته 78 % من التباين في الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال مكونات رأس المال الفكري. وهي نسبة مرتفعة، ما يشير إلى قوة التأثير والتفسير لهذه الأبعاد في تحقيق مستويات أعلى من الأداء.

علاوة على ذلك، أظهرت القيم الاحتمالية (Sig) المرتبطة بكل من المتغيرات الثلاثة أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من أبعاد رأس المال الفكري والأداء المؤسسي. وبناءً على ذلك، يمكن قبول الفرضية العامة والتأكيد على وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين رأس المال الفكري (بأبعاده الثلاثة: البشري، الهيكلي، والعلاقاتي) والأداء المؤسسي في مؤسسات قطاع الاتصالات محل الدراسة.

أما قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.61$) فهي توضح أن 61% من التباين في الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال أبعاد رأس المال الفكري، في حين أن 39% من التباين يعود لعوامل أخرى لم يشملها هذا النموذج، مثل الظروف السوقية أو التغيرات التكنولوجية السريعة أو القرارات الإدارية.

قيمة اختبار فيشر ($F = 18.45$) مع مستوى معنوية ($Sig = 0.000$) تؤكد أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، مما يعني أن رأس المال الفكري كمنظومة متكاملة له تأثير معنوي وواضح على تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات.

ب–الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والأداء المؤسسي".

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لقياس طبيعة العلاقة بين رأس المال البشري كمكون معرفي وكفاءاتي وبين الأداء المؤسسي. وقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط0.72 (r) ، وهي قيمة مرتفعة نسبيًا وتدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين. أما القيمة الاحتمالية (Sig) فقد بلغت 0.000، وهي أقل بكثير من 0.05، ما يؤكد أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية. وعليه، فإن تطوير الكفاءات والمهارات والمعارف لدى العاملين في المؤسسة يُعد ركيزة أساسية لتحسين جودة الأداء المؤسسي، من خلال المساهمة الفعالة في الابتكار واتخاذ القرارات الفعالة وتحقيق الأهداف.

الفرضية الفرعية الثانية:"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والأداء المؤسسي".

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام نفس المؤشر الإحصائي (معامل بيرسون)، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة متوسطة إلى قوية بين رأس المال الهيكلي، المتمثل في قواعد البيانات، النظم الإدارية، الهياكل التنظيمية، وبين الأداء المؤسسي. على سبيل المثال، كانت قيمة معامل الارتباط($r = 0.65$) ، وهي تشير إلى وجود علاقة إيجابية واضحة. أما القيمة الاحتمالية (Sig)فقد بلغت 0.002، مما يعزز الدلالة الإحصائية للعلاقة. هذا يؤكد أن التوظيف الأمثل للبنية التحتية المعلوماتية، ونظم التسيير الداخلية، يلعب دورًا محوريًا في تحسين الأداء من حيث الكفاءة، الجودة، واتخاذ القرار.

الفرضية الفرعية الثالثة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقاتي والأداء المؤسسي".

أظهرت نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون أيضًا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقاتي، وبين الأداء المؤسسي. كانت قيمة معامل الارتباط($r = 0.70$) ، ما يدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين. كما بلغت القيمة الاحتمالية($Sig = 0.001$) ، مما يثبت وجود دلالة إحصائية قوية للعلاقة. ويفسر هذا أن الانفتاح على البيئة الخارجية، وجودة العلاقات الشبكية للمؤسسات العينة، تلعب دورًا فعالًا في دعم صورتها، جذب الزبائن، وبناء الثقة، وكلها عوامل تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المؤسسي على المديين القصير والطويل.

ج- **خلاصة تحليل الفرضيات:**

من خلال النتائج السابقة، يمكن الجزم أن كل فرضية من الفرضيات الفرعية الثلاث قد تم تأكيدها إحصائيًا، مما يعزز صحة الفرضية العامة. وهذا يعكس الدور المحوري لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في تحسين الأداء المؤسسي لشركات قطاع الاتصالات بولاية سوق أهراس، ويوجه هذه الأخيرة نحو ضرورة الاستثمار في العنصر البشري، تعزيز البنية التحتية التنظيمية، وتوطيد العلاقات المؤسسية الداخلية والخارجية كاستراتيجية مستدامة لتحقيق التميز والتفوق في السوق.

6. الخاتمة:

تناولت هذه الورقة البحثية أحد أهم الأصول وأكثرها تأثيرا في أداء الدول والمؤسسات على حد سواء، خصوصا إذا تعلق الأمر بنشاطات اقتصادية نوعية تتطلب أداءً عالي كما هو الحال بالنسبة لقطاع الاتصالات.

فمن خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة أثر رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، والعلاقاتي) على تحسين الأداء داخل قطاع الاتصالات على مستوى ولاية سوق أهراس ، تبيّن أن هناك علاقة واضحة ومؤثرة بين هذه الأبعاد وبين الأداء العام.

حيث أكدت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- أن كل بُعد من أبعاد رأس المال الفكري يساهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تحسين الأداء ورفع فعالية العمل داخل المؤسسات محل الدراسة.
- أن رأس المال البشري ممثلا في المهارات والخبرات والمعارف التي يمتلكها الموظفون يشكل المحرك الأساسي لتطور المؤسسات محل الدراسة على المستويين الداخلي والخارجي.

– و أن رأس المال الهيكلي المتمثل في التنظيم الداخلي، قواعد العمل، والأنظمة المعتمدة يمثل الإطار الذي يدعم ويُفعّل طاقات الموارد البشرية.

– رأس المال العلاقاتي بدوره، تبين ومن خلال تحليل النتائج أنه يلعب دورًا مهمًا في بناء صورة المؤسسات محل الدراسة لدى الزبائن والشركاء والمجتمع الخارجي، مما يعزز مكانتها التنافسية.

7. قائمة المراجع

- حوحو مصطفى، العشعاشي عبد الحق، 2016، "الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين الأداء التنظيمي دراسة حالة قطاع الاتصالات اللاسلكية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد:15، ص 137- 150.
- الشمري ناصر ساجد الناصر، 2013، "أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الإتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت"، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط https://meu.edu.jo/libraryTheses/58625825343fa_1.pdf
- عبد الرحيم، محمد. (2010). *رأس المال الفكري وأثره في تحسين الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات*، دار الفكر الجامعي، القاهرة.
- Bontis, N. (1999). Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the Field. *International Journal of Technology Management*, 18(5-8), 433–462.
- Chen, M. C., Cheng, S. J., & Hwang, Y. (2005). An Empirical Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Firms' Market Value and Financial Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 159–176.
- Corrall, S. (2022). Key Concepts in Intellectual and Social Capital and Networks: A Biblio-Glossary for the Social Future of Academic Libraries. https://www.facetpublishing.co.uk/socialfuture
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower*. New York: HarperBusiness.
- OCDE (2013), « Ressources humaines et capital intellectuel », dans *OECD Science, Technology and Industry Scoreboard 2013 : Innovation for Growth*, Éditions OCDE, Paris.
- R.S. Kaplan and D.P. Norton, "The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance," Harvard Business Review (January-February 1992): 71-79.
- Stewart, T. A. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. New York: Doubleday/Currency.
- Taie, Eman Salman, 2014, "The Effect of Intellectual Capital Management on Organizational Competitive Advantage in Egyptian Hospitals", International Journal of Business and Social Science, Vol.5, No. 2, PP. 160-167

- Youndt, M. A., Subramaniam, M., & Snell, S. A. (2004). Intellectual Capital Profiles: An Examination of Investments and Returns. *Journal of Management Studies*, 41(2), 335–361
- *YAHIAOUI Fethia , 2024, Integration of Intellectual, Social and Psychological Capital: A Strategy for the Success of Organizations, El - Acil Journal for Economic and Administrative Research, vol 8, N= 2, P. 15-30.*

المراجع المرومنة:

- huhumustafaa, aleasheashiieabdalhaqi, 2016, "aliaistithmar fi ras almalal fikrii wadawrih fi tahsinal'ada' altanzimiidirasathalatqitaealaitisalatallaasilkiat fi aljazayir", majalataleulumalaqtisadiatwaltasyirwaleulumaltijariati, aleadadi:15, s 137- 150.
- alshamarinasirsajidalnaasir, 2013, "'athar ras almalalfikrii fi 'ada' qitaea l'iitisalat fi zilibiyatal'aemalalkharijiati: dirasatantatbiqiatan fi dawlatalkuayti", mudhakiratmajistir fi 'iidaratal'aemali, jamieatalsharqal'awsat. https://meu.edu.jo/libraryTheses/58625825343fa_1.pdf
- eabdalrahimi, muhamadu. (2010). ras almalalfikriiwa'atharuh fi tahsinal'ada' altanzimi: dirasattatbiqiat fi qitaealiaitisalati, dar alfikraljamieii, alqahirati.
- Bontis, N. (1999). Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the Field. International Journal of Technology Management, 18(5-8), 433–462.
- Chen, M. C., Cheng, S. J., & Hwang, Y. (2005). An Empirical Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Firms' Market Value and Financial Performance. Journal of Intellectual Capital, 6(2), 159–176.
- Corrall, S. (2022). Key Concepts in Intellectual and Social Capital and Networks: A Biblio-Glossary for the Social Future of Academic Libraries. https://www.facetpublishing.co.uk/socialfuture.
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower. New York: HarperBusiness.
- OCDE (2013), « Ressources humaines et capital intellectuel », dans OECD Science, Technology and Industrfor Growth, Éditions OCDE, Paris.
- R.S. Kaplan and D.P. Norton, "The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance," Harvard Business Review (January-February 1992): 71-79.
- Stewart, T. A. (1997). Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations. New York: Doubleday/Currency.
- Taie, Eman Salman, 2014, "The Effect of Intellectual Capital Management on Organizational Competitive Advantage in Egyptian Hospitals", International Journal of Business and Social Science, Vol.5, No. 2, PP. 160-167
- Youndt, M. A., Subramaniam, M., & Snell, S. A. (2004). Intellectual Capital Profiles: An Examination of Investments and Returns. Journal of Management Studies, 41(2), 335–361.
- YAHIAOUI Fethia , 2024, Integration of Intellectual,Social and Psychological Capital: A Strategy for the Success of Organizations, El - Acil Journal for Economic and Administrative Research, vol 8, N= 2, P. 15-30